

**Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

_____ А.А. Паршина

**Производственная практика ПП.02.01
программа практики**

Закреплена за кафедрой **Маркетинг, реклама и туризм (СПО)**
Учебный план 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Квалификация Специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения очная
Форма промежуточной аттестации Зачет с оценкой
Вид практики Производственная
Форма проведения непрерывно
Объем практики 0
Продолжительность в часах/неделях 36/ 1

Распределение часов практики

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	3(2.1)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Вид занятий				
Практические занятия	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
в том числе ИКР				
Сам. работа				
Итого			36	36

Программу составил(и):

Преод. Козлова Е.В.

Рецензент(ы):

ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябко О.А.

Программа практики

Производственная практика

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.16
ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (приказ Минобрнауки России от 12.12.2022 г. № 1100)

составлена на основании учебного плана:

43.02.16 Туризм и гостеприимство2023.plx

утвержденного учёным советом вуза от 02.03.2023 протокол № 23 .

Программа одобрена на заседании кафедры

Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 18.02.2023 г. № 7

Срок действия программы: 2023-2024 уч.г.

Директор Грищенко М.А.

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

1 Производственная практика ПП.02.01 является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок. Часть ПП.02.01

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

1	Безопасность жизнедеятельности
2	География туризма
3	Иностранный язык (второй)
4	Информационно-коммуникационные технологии в туризме и гостеприимстве
5	Квалификационный экзамен
6	Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников
7	Основы финансовой грамотности
8	Правовое и документационное обеспечение в туризме и гостеприимстве
9	Производственная практика
10	Рекреационное ресурсоведение
11	Учебная практика
12	Изучение основ делопроизводства
13	История России
14	Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства
15	Основы туризма и гостеприимства
16	Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства
17	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
18	Соблюдение норм этики делового общения
19	Учебная практика

Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее:

1	Защита дипломного проекта (работы)
2	Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг
3	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг
4	Проведение демонстрационного экзамена
5	Производственная практика
6	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
7	Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
8	Учебная практика
9	Экономика и бухгалтерский учет предприятий туризма и гостиничного дела

КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОК 01.: Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02.: Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 03.: Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 04.: Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05.: Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09.: Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1.: Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2.: Координировать работу по реализации заказа.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

1	Знать:
1.1	законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
1.2	нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;

1.3	ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
1.4	цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
1.5	системы бронирования услуг;
1.6	организацию работы с запросами туристов;
1.7	требования к оформлению и учету заказов;
1.8	порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
1.9	виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
1.10	программное обеспечение деятельности туристских организаций;
1.11	этику делового общения;
1.12	основы делопроизводства;
1.13	правила внутреннего трудового распорядка;
1.14	правила по охране труда и пожарной безопасности.
2 Уметь:	
2.1	координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
2.2	взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
2.3	владеть культурой межличностного общения;
2.4	владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
2.5	владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
2.6	владеть методикой хранения и поиска информации;
2.7	вести документацию, хранение и извлечение информации;
2.8	пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
2.9	осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
2.10	собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
2.11	формировать банки данных.
3 Владеть навыками:	
3.1	координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
3.2	консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
3.3	осуществления приема заказов от туристов;
3.4	проверки наличия всех реквизитов заказа;
3.5	идентификации вида заказа;
3.6	направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;
3.7	корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Код занятия	Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия	Семестр	Часов	Компетенции	Литература	Интракт.	Примечания
	Раздел 1.						
1.1	Изучение целей и задач производственной практики. Изучение правил техники безопасности в турфирме. Роль практики в процессе приобретения обучающимися профессиональных навыков и первоначального опыта профессиональной деятельности по изучаемой специальности. Взаимосвязь практики с теоретическим обучением. Программа практики и порядок ее реализации. Техника безопасности. /Пр/	3	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5		

1.1	Проведение оценки готовности группы к турпоездке: заблаговременное информирование группы о сроках и особенностях поездки, проведение инструктажа по технике безопасности. Заполнение и проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут: наряд на работу, программу обслуживания, документы на размещение в гостинце, наряды на экскурсионное обслуживание в музеях, документы на питание, бланк отзывов туристов, бланк отчета о проведении мероприятия. /Пр/	3	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4, Л2.5		
1.2	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг. /Пр/	3	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4, Л2.5		
1.1	Участие в подготовке инструктажа о правилах поведения на маршруте в зависимости от характера маршрута. Составление инструктажа для туристов на русском языке. Составление инструктажа для туристов на иностранном языке. Участие в отработке методик по сопровождению туристов на маршруте, ознакомление с порядком обеспечения безопасности туристов на маршруте. Разработка необходимой путевой информации по маршруту. /Пр/	3	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4, Л2.5		
1.1	Подготовка материалов для инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках, разработка алгоритма действий в сложных и экстремальных ситуациях, знать алгоритм взаимодействия со службами быстрого реагирования. Проведение анализ предоставляемых услуг на маршруте в соответствии с договором. Контроль качества услуг питания, услуг по размещению, экскурсионного обслуживания, организации досуга и других сопутствующих услуг. Принимать меры для улучшения качества услуг. Проведение опроса туристов с целью выявления недостатков, анализ жалоб и предложений туристов. /Пр/	3	6	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4, Л2.5		
1.1	Подготовка документов руководителя группы при выходе на маршруте: наряд на работу, программу обслуживания, документы на размещение в гостинце, наряды на экскурсионное обслуживание в музеях, документы на питание, бланк отзывов туристов, бланк отчета о проведении мероприятия. /Пр/	3	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4, Л2.5		
1.1	Составление и проведение конкурсов по различным тематикам. Участие в написании сценариев и проведении досуговых мероприятий. Участие в организации и проведении развлекательных, спортивных, научно- познавательных и других мероприятий. /Пр/	3	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4, Л2.5		
1.2	Формирование туристского продукта. /Пр/	3	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2 .4, Л2.5		

1.1	Выявление, анализ и сбор в ходе практики документов, которые могут быть использованы в дальнейшей работе по изучению теоретических курсов, для написания курсовых работ, в научно-исследовательской работе студентов. Оформление отчета по практике. /Пр/	3	4	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4, Л2.5		
1.1	Защита отчетности по производственной практике. /Пр/	3	2	ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4, Л2.5		
1.2	/ЗачётСОц/	3		ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л1.5, Л2. 1, Л2.2, Л2.3, Л2. 4, Л2.5		

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Процедура аттестации студента по итогам практики

По окончании практики студент сдает на кафедру отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости дополнительно приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу.

Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;
- отзыв-характеристика на студента-практиканта;
- анкета студента-практиканта;
- анкета работодателя.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

В процессе прохождения производственной (по профилю специальности) практики контролируются и оцениваются уровень сформированности показателей профессиональной компетенции, а также полнота и качество представленных отчетных документов. Промежуточная аттестация по дисциплине проходит в форме защиты отчета о прохождении практики (дифференцированного зачета).

Защита практики (дифференцированный зачет) проводится согласно расписанию зачетно-экзаменационной сессии.

К промежуточной аттестации не допускаются обучающиеся, не сдавшие отчет о прохождении практики.

При защите практики все обучающиеся размещаются в аудитории.

В ходе защиты преподаватель и присутствующие в аудитории обучающиеся могут задавать уточняющие и дополнительные вопросы.

Защита практики включает в себя:

- 1) доклад обучающегося о прохождении практики,
- 2) анализ выполнения индивидуальных заданий на практику и анализа и оценки действий обучающегося в ходе практики,
- 3) ответы обучающегося на вопросы руководителя практики от образовательной организации и других обучающихся.

В зависимости от результатов защиты руководителя практики от образовательной организации выставляет обучающемуся оценку в соответствии со следующими критериями:

Обучающийся, не выполнивший программу практики и получивший неудовлетворительную оценку при защите отчета, считается имеющим академическую задолженность.

В случае неполного выполнения обучающимся задания на производственную (по профилю специальности) практику по уважительной причине приказом директора может быть дано разрешение на повторное её прохождение в свободное от образовательного процесса время.

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Разделы (этапы)	Наименование раздела (этапа) практики	Формируемые компетенции	Вид занятий, работы	Форма контроля
1		ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 09., ПК 2.1., ПК 2.2.	Защита отчетности по производственной практике.	

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рекомендуемая литература

Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Тимофеев М. С.	Современное направление развития турагентской деятельности в РФ: проблемы и перспективы: монография.	Москва: Лаборатория книги, 2019.
Л1.2	Вешкурова А. Б.	Документационное обеспечение управления: учебное пособие для студентов среднего профессионального образования: учебное пособие.	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020
Л1.3	Арасланова В. А.	Документационное обеспечение управления: учебно-практическое пособие в схемах, таблицах, образцах: учебное пособие.	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020
Л1.4	Новолодская Г. И., Тушемилова Н. Н.	Туроператорская и турагентская деятельность: учебное пособие.	Иркутск: Байкальский государственный университет, 2021.
Л1.5	Юдина А. И.	Инновационный менеджмент и маркетинг организаций сферы культуры: оценка качества и прогнозирование социально-культурной деятельности: учебное пособие.	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры (КемГИК), 2019

Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Белоусова Л. А.	Маркетинг в социальной сфере: учебно-методическое пособие.	Екатеринбург: Уральский государственный технический университет, 2019.
Л2.2	Яковлев П. П.	Маркетинг в сфере туризма.	Москва: Лаборатория книги, 2010.
Л2.3	Балюк Н. А.	Экскурсоведение: учебное пособие	Тюмень: Тюменский государственный университет, 2018
Л2.4	Валасова А. В.	Менеджмент в социальной сфере: монография.	Москва: Лаборатория книги, 2012
Л2.5	Куянец И. А.	Кадровый менеджмент и психология управления: студенческая научная работа.	Москва: Студенческая наука, 2012.

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс
3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»

МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
---	------------	--------------	----	-------	-----

28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
----	---	---	--	--	--